

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBEN DARÍO”
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE HISTORIA
CARRERA: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**



**Seminario de Graduación para optar al Título de Licenciado
en Gestión de la Información**

Tema General:

Calidad de atención a los usuarios en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua.

Tema Específico:

Percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de la Unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua. Durante el segundo semestre de año 2019.

Autores:

Br: Thelma Nely Martínez Aburto.

Br: Sabrina Patricia Carranza Artola.

Tutor: Msc. Dalila Olivia Rugama Mojica

Managua, septiembre de 2020

Contenido

1. Tema general:.....	1
1.1. Tema específico:	1
DEDICATORIA.....	2
2. Dedicatoria.	¡Error! Marcador no definido.
3. Agradecimiento.....	4
4. Valoración del docente	6
5. Resumen.	7
6. Introducción.	8
7. Justificación.	9
7.1. Planteamiento del problema.....	11
7.2. Preguntas directrices.....	12
8. Objetivos.....	13
8.1. Objetivo General	13
8.2. Objetivos específicos:	13
9. Desarrollo del tema.....	14
9.1. Introducción del tema y sub tema.....	14
9.2. Experiencia vivida en las prácticas profesionales.	15
9.3. Unidad Referencial.....	16
9.4. Parámetros de calidad para la Bibliotecas (normas ISO)	21
9.4.1. Funciones y actividades del analista referencial.	22
9.5. Resultados	26
11. Conclusiones.....	34
12. Bibliografía	36
13. Anexos	37

1. Tema general:

Calidad de atención a los usuarios en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua.

1.1. Tema específico:

Percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de la Unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua. Durante el segundo semestre de año 2019.



**Sala de Análisis Referencial Biblioteca central Salomón de la Selva. UNAN-Managua.
Tomada el día 20 de noviembre 2019.por autoras del trabajo**

2. Dedicatoria.

Dedico este trabajo de culminación especialmente a mi padre celestial el cual me ha dado fuerzas para lograr llegar hasta el final.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua.). La cual q me brindó la oportunidad de ser parte del gremio estudiantil en esta gran alma mater.

A mi familia en especial a mis padres María teresa y Rodolfo los cuales son mi apoyo incondicional y mi gran ejemplo en mi vida.

A mi hijo Jean Carlos Palacios que es mi todo y el cual amo con todo mi corazón y el cual soporto mis días de ausencia.

Y a mi compañera Sabrina Carranza que por el esfuerzo de ambas y a pesar de todas las dificultades logramos llegar hasta el final.

Att: Thelma Nely Martinez Aburto.

Dedicatoria.

A Dios:

Porque a él le debo todo lo que hoy yo soy por regalarme la sabiduría, la fuerza, el interés de seguir adelante, el que siempre me ha guiado y me ha guardado de todo mal, me ha llenado siempre de muchas bendiciones en mi vida.

Mis Hijos:

Que los amo con todo mi corazón ellos representan la fuerza y motivación a salir adelante en mis proyectos sobre todo quiero ser para ellos un buen ejemplo de vida a salir adelante.

Mi hijo Ángel René Avellan Carranza.

Mi hija Laryssa Samara Avellan Carranza.

A mi Esposo:

Larry Avellan él me ha apoyado desde que inicie este largo camino de preparación siempre ha estado conmigo en las buenas y en las malas.

A mi amiga Thelma Martínez que gracias al equipo que formamos, logramos llegar hasta el final de nuestra carrera.

Att : Sabrina Patricia Carranza Artola.

3. Agradecimiento.

Agradecemos principalmente a Dios por darnos la vida, y la oportunidad de aprender y adquirir cada día nuevos conocimientos.

A nuestras familias por brindarnos siempre su apoyo incondicional.

A nuestro centro de enseñanza, nuestra alma mater la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN- Managua, por permitirnos ser parte del gremio estudiantil, y poder formarnos como profesionales en esta reconocida Institución.

A nuestro tutor la Master Dalila Oliva Rugama Mojica, por brindarnos sus enseñanzas y habernos dirigido en todo el proceso de la realización de este trabajo.

A mi hermano Alexis Ramírez estudiante de la carrera de Ingenia Estadística por brindarnos su tiempo y apoyo como asesor en la realización de nuestro trabajo

En especial queremos agradecer a la Biblioteca Central Salomón de la Selva por abrimos sus puertas y acogernos de la mejor manera y permitirnos realizar este trabajo. A la directora de la Biblioteca la Msc. Maritza Vallecillo por ser un apoyo para nosotras.

4. Valoración del docente

5. Resumen.

El profesional de la gestión de la información tiene una sólida formación teórica, metodológica, y técnica. Con capacidad para administrar, gestionar, diseñar estrategias para el tratamiento de la información, la eficiente toma de decisiones y garantizar un servicio de calidad a los usuarios que hacen uso de los mismos.

El presente trabajo tiene como finalidad conocer las percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua. Durante el segundo semestre de año 2019.

Para acercarnos a las percepciones que los usuarios tienen acerca del quehacer profesional del Gestor de la Información que se desempeña en el área de Análisis Referencial en la Biblioteca Universitaria Salomón de la Selva, se aplicaron encuestas a estudiantes de distintas carreras que hacen uso de los servicios de información, con el fin de conocer sus valoraciones sobre los servicios, procesos y calidad de atención que se brinda en esta área.

El análisis de los resultados facilito conocer las distintas percepciones de los usuarios, dentro de las cuales se puede mencionar que tienen problemas para Accesar a la información de forma independiente, pues no están capacitados para el uso de las bases de datos, otros piensan que deberían tener más copias de libros en los fondos, algunos expresan que muchos de los documentos son de viejas ediciones y que muchas veces los especialistas no muestran disposición de apoyo a los usuarios.

Con este trabajo se busca dar a conocer el quehacer de los Gestores de la Información de la Biblioteca Salomón de la Selva en especial en el área de Análisis Referencial, conocer la calidad de atención que se brinda por los especialistas desde el área, para crear estrategias y recomendaciones de cómo mejorar el servicio.

6. Introducción.

La unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, es una sala que atiende a usuarios de las distintas carreras, docentes entre otros tipos de visitantes. Esta unidad funciona con nueve especialistas de la gestión de la información, en donde su labor principal es prestar documentación física y digital a personas internas y externas de la biblioteca, servicio que debe contar con toda la calidad técnica, informacional y humana.

La calidad en la atención del servicio a los usuarios es fundamental para el logro de los objetivos que persiguen las autoridades académicas, administrativas y la biblioteca de la UNAN-Managua. Por esta razón, es necesario conocer la eficacia del servicio que se brinda desde la unidad de Análisis Referencial.

Ante el principio de calidad y mejoramiento del servicio que presta la unidad de análisis referencial de la biblioteca Salomón de la Selva y la realización de nuestras prácticas de profesionalización surgió la oportunidad de realizar esta investigación para conocer las percepciones que se tienen los visitantes de esta sala.

Para dar cumplimiento a este propósito se realizó una encuesta con la finalidad de conocer que percepciones que tienen los usuarios sobre los servicios brindados y como son tratados al solicitar información en esta unidad, ellos tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes y proponer sugerencias para el mejoramiento de la calidad del servicio.

7. Justificación.

Uno de los objetivos de la carrera Gestión de la Información es mejorar la calidad en el tratamiento, análisis, acceso y uso de la información, en consecuencia la atención a los usuarios de las Bibliotecas, actualizando los procedimientos técnicos y ofreciendo un servicio de calidad para crear un mejor ambiente a los que la visitan.

Como estudiantes de esta carrera Gestión de la Información nos motivamos a desarrollar esta investigación en la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN-Managua, con el objetivo de conocer acerca de las percepciones de los usuarios, analizando la calidad de atención que se brinda desde el área, para crear estrategias y recomendaciones de cómo mejorar el servicio.

Se analiza la calidad de servicio que se ha brindado a lo largo del segundo semestre del año 2019. Analizando las experiencias adquiridas en la realización de nuestras prácticas profesionales y las percepciones de los usuarios acerca de los servicios ofrecidos en la unidad Referencial de la Biblioteca, para encontrar las fortalezas y debilidades que posee la unidad de Análisis Referencial esto, con una encuesta dirigida a los usuarios teniendo como objetivo conocer las valoraciones de las personas que visitan este centro a partir de las cuales se puedan brindar recomendaciones que puedan ser incorporadas para la mejora continua de la calidad de los servicios.

Pretendemos con esta investigación contribuir a la mejora de los servicios de atención a los usuarios que hacen uso de la unidad referencial y crear experiencias positivas que nos ayuden a mejorar en nuestro futuro laboral.

7.1. Planteamiento del problema.

El área de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua es frecuentada por estudiantes, docentes y personas que visitan la universidad, algunos usuarios han manifestado algunos inconvenientes en la atención recibida en el área referencial, por esta razón se ha considerado indagar a través de esta investigación cuales son los factores que intervienen en esta situación y proponer estrategias que permitan una mejora sustantiva para superar esta situación.

7.2. Preguntas directrices.

¿Cuál es la percepción de usuarios, acerca de la calidad de atención que ofrece la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva?

¿Cómo se estructura y organiza la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN-Managua?

¿Cómo valoran los usuarios la calidad de atención que reciben de parte del personal de la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva en el segundo semestre del año 2019?

¿Qué dificultades tienen los usuarios al requerir información en la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva?

¿Qué recomiendan los usuarios para mejorar la atención en la unidad de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva?

8. Objetivos.

8.1. Objetivo General

Analizar las percepciones de los usuarios respecto a la calidad de atención que se brinda en la sala de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua, en el segundo semestre del año 2019.

8.2. Objetivos específicos:

- Caracterizar el área de Análisis Referencial de la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN-Managua.
- Describir el servicio que presta el personal que atiende el área de Análisis Referencial en la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN-Managua.
- Detectar las percepciones de los usuarios por medio de una encuesta acerca de la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN-Managua, en el segundo semestre del año 2019.
- Proponer recomendaciones para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad en la buena atención al usuario dentro del área de Análisis Referencial en la biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN-Managua.

9. Desarrollo del tema

9.1. Introducción del tema y sub tema.

Las Bibliotecas universitarias brindan servicio de información científica, en distintos formatos, con atención de calidad y calidez a todos los usuarios que hacen uso de ello. Entre los usuarios se puede mencionar a los docentes, estudiantes y público general interno y externos que la visitan.

En este sentido los colaboradores especialistas en Gestión de la Información se disponen a brindar una atención adecuada y oportuna dirigida a orientar en la atención de búsqueda en las bases de datos, facilitar documentos que sean necesarias, recomendaciones precisas en el momento que no está disponible la información que se solicita.

Como estudiantes de la carrera de Gestión de la Información, nos proponemos elaborar nuestro trabajo a partir de las percepciones de los usuarios de la unidad de Análisis Referencial ubicada en la Biblioteca universitaria Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

En el desarrollo de nuestro trabajo se realizaron encuestas para conocer la valoración y opiniones de cada uno de los usuarios que hacen uso de los servicios que se prestan desde esta sala referencial.

9.2. Experiencia vivida en las prácticas profesionales.

Como estudiantes de Gestión de la Información desarrollamos nuestras prácticas de profesionalización en la Biblioteca Universitaria Salomón de la Selva ubicada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua. En donde nos recibieron de la mejor manera y brindaron el apoyo necesario para orientarnos y enseñarnos el quehacer técnico, metodológico que se desarrolla en la sala, conocimientos que nos servirán de base para nuestra práctica y desempeño profesional futuro.

En el área de Análisis Referencial aprendimos en especial el interactuar con los usuarios, asesorándolos con el tipo de información que buscaban, entregándoles la información necesaria o apoyándoles en las búsquedas en bases de datos.

La mayor parte de los usuarios que visitan el área de Análisis Referencial quedan satisfechos al recibir los documentos que ellos solicitan. El personal que los atiende está capacitado para brindarles las recomendaciones necesarias en caso de no obtener la información que solicita. Pero algunos usuarios han manifestado inquietudes referidas a tratos pocos adecuados que han recibido por parte de algunos gestores de la información de esta unidad.

En consecuencia, se decidió desarrollar nuestro trabajo de culminación de estudios a partir de la labor desarrollada en la sala de Análisis Referencial y elaborar el instrumento de encuestas para conocer que percepciones tienen los usuarios al ser atendidos en esta sala, y a partir de los hallazgos proponer sugerencias para la mejora del servicio prestado.

9.3. Unidad Referencial de la Biblioteca Salomón de la Selva de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua).

Reseña Histórica.

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN) es la universidad más antigua de Nicaragua. Fue fundada en 1812 en la ciudad de León, cabecera del departamento homónimo. Fue la segunda universidad creada en Centroamérica y última de las universidades fundadas por España durante la colonia en América.

Actualmente existen dos UNAN, debido a que un Decreto de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional (JGRN) en 1982 la dividió en UNAN-León y UNAN-Managua, ubicadas respectivamente en León y en la capital Managua. El lema de ambas es: ¡A la libertad por la Universidad!, comparten el mismo escudo y la misma bandera de franjas horizontales en colores rojo, amarillo y azul. (UNAN Managua, 2019)

Historia y fundación.

La primera institución de enseñanza media era el Seminario San Ramón de León fundado en 1680. En 1752 fue reconstruido después de haber sido incendiado por los piratas ingleses en 1685 cuando estos asaltaron León; allí había un rector, maestro de gramática, de moral y latín. Se educaban 8 colegiales, quienes después de haber pasado por el Seminario debían ir a Guatemala para recibir las órdenes menores y si querían obtener los grados de bachiller, licenciado o doctor debían de permanecer allí varios años. Este estado de cosas preocupaba a algunos hombres distinguidos de la provincia.

A inicios del siglo XIX el padre Rafael Agustín Ayestas, rector del Seminario, inició las gestiones para la fundación de una universidad. En 1812 el rey Fernando VII de España expidió el Decreto creador de la Universidad de León, que comenzó a funcionar 4 años después en 1816 con cátedras de teología, canónico y civil, filosofía, gramática y medicina, siendo obispo de la Diócesis de Nicaragua y Costa Rica Fray Nicolás García Jerez, dominico originario de

Murcia. Su sede era la del Seminario San Ramón frente al costado sur de la Catedral de León, contiguo al Palacio Episcopal; años más tarde se pasó al Antiguo Convento de La Merced en 1899, donde hasta hoy se encuentra su sede central llamada el Paraninfo, el cual alberga la Rectoría, Vicerrectoría y la biblioteca central de la UNAN-León.

El 27 de marzo de 1947 fue elevada a Universidad Nacional por el entonces presidente de Nicaragua, General Anastasio Somoza García mediante el Decreto Ejecutivo N. 446, autorizado por su Ministro de Educación Pública, Doctor Mariano Valle Quintero. El 16 de abril de 1955 Somoza García firmó el siguiente Decreto Ejecutivo No. 10 que reglamentó el escudo, la bandera, la insignia y el anillo universitario de la Universidad Nacional de Nicaragua, que se publicó en La Gaceta, Diario Oficial, No. 92 del 28 del mismo mes y año.

En 1950 empezó el movimiento de la Autonomía Universitaria que culminó el 25 de marzo de 1958 con la firma del Decreto No 38, “Decreto de la Autonomía Universitaria”, por el Ingeniero Luis Somoza Debayle, presidente de la República, y por el Doctor René Schick Gutiérrez su Ministro de Educación Pública y futuro presidente (1963-1966); tal Decreto fue publicado en La Gaceta No. 73 del 28 del mismo mes y año. Se llamó desde ese momento Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN) siendo el Dr. Mariano Fiallos Gil († 1964) su rector desde 1957. Le sucedió en la rectoría Carlos Tünnerman Bernheim hijo del compositor Carlos Tünnerman López y ahijado de Somoza García, le sucedió a éste en el cargo Mariano Fiallos Aranguren.

En 1983 la Escuela de Ingeniería se convirtió en la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI). Prácticamente los rectores de las universidades del CNES eran nombrados por la JGRN, por lo que de hecho no había autonomía universitaria.

Los Rectores de la UNAN-Managua han sido desde 1982 los siguientes:

- Dr. Joaquín Solís Piura (abril de 1982-abril de 1983).
- Dr. Humberto López Rodríguez (abril de 1983-junio de 1990).
- Dr. Alejandro Serrano Caldera (junio de 1990-julio de 1994).

- MSC. Francisco Guzmán Pasos (8 de julio de 1994 a 15 de julio de 2010).
- MSC. Elmer Cisneros Moreira, (desde el 15 de julio de 2010 hasta el 28 de febrero de 2015, por fallecimiento)
- MSC. Ramona Rodríguez Pérez, (desde el 28 de febrero de 2015).

Facultades que brinda la UNAN-Managua

- Ciencias e Ingeniería.
- Educación e Idiomas.
- Ciencias Económicas.
- Humanidades y Ciencias Jurídicas.
- Ciencias Médicas.

Misión y visión de la UNAN-Managua

La misión y visión de la UNAN-Managua surgen de un proceso de consulta entre trabajadores académicos, administrativos y dirigentes estudiantiles; actores clave en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2011-2015.

Misión:

Formar profesionales y técnicos integrales desde y con una concepción científica y humanista del mundo, capaces de interpretar los fenómenos sociales y naturales con un sentido crítico, reflexivo y propositivo, para que contribuyan al desarrollo social, por medio de un modelo educativo centrado en las personas; un modelo de investigación científica integrador de paradigmas universales; un mejoramiento humano y profesional permanente derivado del grado y posgrado desde una concepción de la educación para la vida; programas de proyección y extensión social, que promuevan la identidad cultural de los y las nicaragüenses; todo ello en un marco de cooperación genuina, equidad, compromiso y justicia social y en armonía con el medioambiente.

Visión:

La UNAN-Managua es una institución de Educación Superior pública y autónoma, de referencia nacional e internacional en la formación de profesionales y técnicos, a nivel de grado y posgrado, con compromiso social, con valores éticos, morales y humanistas y en defensa del medio ambiente, líder en la producción de ciencia y tecnología, en la generación de modelos de aprendizajes pertinentes que contribuyen a la superación de los retos nacionales, regionales e internacionales; constituyéndose en un espacio idóneo para el debate de las ideas y el análisis crítico constructivo de prácticas innovadoras y propuestas de mejoramiento humano y profesional permanentes, contribuyendo a la construcción de una Nicaragua más justa y solidaria y, por lo tanto, más humana y en beneficio de las grandes mayorías. (UNAN Managua, 2019)

9.3.1. SISTEMA BIBLIOTECARIO

Las bibliotecas que ahora conforman el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua, fueron surgiendo en períodos distintos dependiendo del crecimiento físico de la institución. En la década de los años 70, existía la que ahora sigue siendo la Biblioteca Central en la UNAN-Managua, la biblioteca “Salomón de la Selva”. Siete años más tarde en el año 1977, se creó la biblioteca “Carlos Agüero Echeverría” en la Facultad de Ciencias Económicas.

En el año 1982, cuando se declaró oficialmente la separación de los núcleos de las universidades de la UNAN-León y la UNAN-Managua, en esta última se inició la integración de Centros de Documentación (CEDOC) que pertenecían a centros de investigación. Asimismo, se formaron las bibliotecas de las facultades regionales pertenecientes a la UNAN-MANAGUA en los departamentos de Estelí, Matagalpa, Chontales y Carazo.

Los centros de documentación se fueron consolidando hasta los años 90 en la sede central de la UNAN-Managua, con el objetivo de dar respuesta inmediata a las necesidades documentales que demandan algunos departamentos académicos en dicha universidad. En los estatutos de esta institución el Sistema Bibliotecario es definido como una instancia sustantiva cuya finalidad

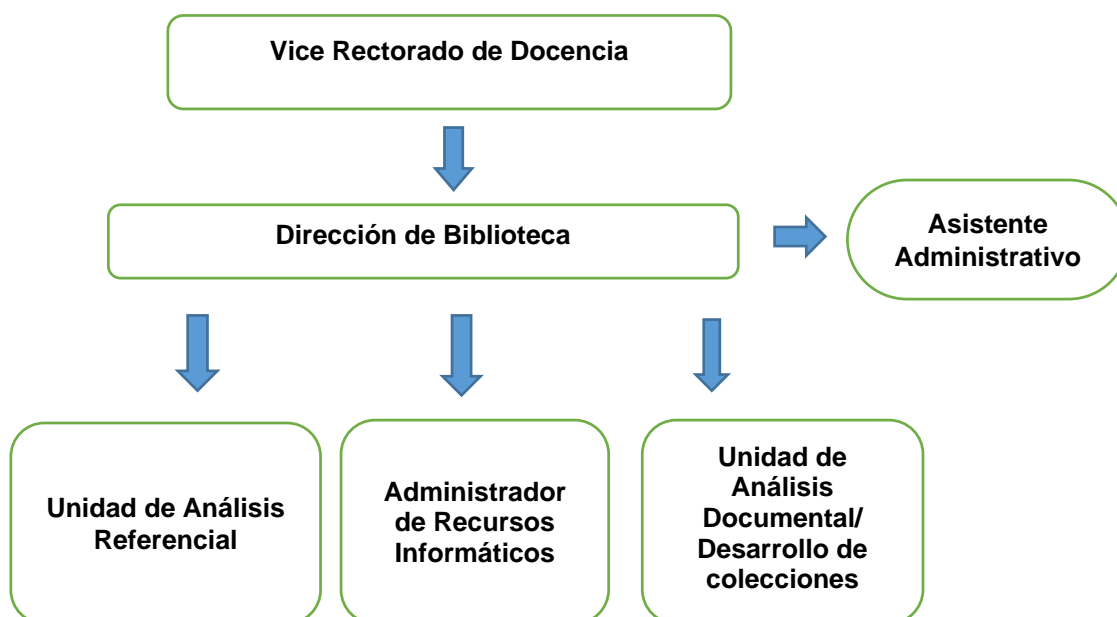
es la organización y planificación de actividades y servicios bibliotecarios en la comunidad universitaria.

El Sistema Bibliotecario se conforma por 6 Bibliotecas Universitarias, 9 Centros de Documentación (CEDOC) y 1 Centro de Difusión de Humanidades (CDIHUM), dicho sistema está bajo la responsabilidad de la Vicerrectoría de Docencia. Actualmente la UNAN-Managua cuenta con un personal de 80 personas distribuidas en todas las unidades de información, entre los cuales oscilan un nivel académico entre Doctorado, Máster y licenciados en diferentes carreras profesionales. (UNAN-Managua, 2019)

9.3.2. Biblioteca Central Salomón de la Selva.

La Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua es una unidad de información que identifica, selecciona, organiza y garantiza el acceso a la información científica, integral, de calidad a la comunidad universitaria y apoya la formación continua de los estudiantes. (UNAN Managua, 2019)

Organigrama de la Biblioteca Unversitaria Salomón de la Selva.



Organigrama funcional de la Biblioteca Central Salomón de la Selva.

Misión:

Es una unidad de información que identifica, selecciona, organiza y garantiza el acceso a la información científica, integral y de calidad a la comunidad universitaria y apoya la formación continua, en contexto de los principios de identidad institucional y de los lineamientos de la eficiencia, con personal comprometido y calificado.

Visión:

Un sistema bibliotecario integrado que gestiona la información y responde eficientemente a las actividades químicas y de investigación de la UNAN-Managua, de acuerdo a las exigencias del medio; con servicio orientamos las diferentes áreas del conocimiento, en un ambiente de tranquilidad y bienestar, con espacios disponibles para recrear la imaginación y el talento, haciendo uso de tecnología de punta como mecanismo para la comunidad del aprendizaje y aplicando los estándares nacionales e internacionales de calidad.

9.4. Parámetros de calidad para la Bibliotecas (normas ISO)

El sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación, es la articulación de los principios, procedimientos, órganos e instancias establecidas por el Estado de Nicaragua, a fin de velar por el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo de la educación.

Cada institución Universitaria establecerá dentro de su organización un sistema de aseguramiento de la calidad, mediante el cual se gestionarán los procesos encaminados a asegurar la mejora continua de la calidad. Su forma de organización y funcionamiento será determinada por la propia institución en el ejercicio de su autonomía.

Requisitos para hacer uso de los recursos de información de la biblioteca.

- Depositar su mochila, bolsos, carpetas, libros en recepción y control.
- Presentar carnet actualizado si es estudiante y cedula para otro tipo de usuario.
- Llenar boleta con datos que se solicitan.
- Usar catalogo electrónico para identificar la información que necesite por autor, título o materia en la plataforma ABCD-ISIS.
- El usuario puede solicitar asesoría al analista referencial para la búsqueda en el catálogo.
- Una vez encontrada la información, el usuario podrá solicitar la información ya sea para préstamos externos a domicilio o inter-bibliotecario.
- El usuario entregara su identificación para retirar los libros de la colección y satisfacer sus necesidades información en sala.
- El usuario podrá hacer uso de cinco títulos distintos como máximo en consulta en sala.

9.4.1. Funciones y actividades del analista referencial.

El área de análisis referencial de la biblioteca universitaria Salomón de la Selva está conformada por 9 personas las cuales cumplen con las siguientes funciones:

Descripción específica de funciones y actividades:

- Atender y satisfacer las necesidades de información que demanda el usuario.
- Recibir y controlar la entrada y salida de usuarios en el área de recepción.
- Revisar el carné de identificación y/o documento que porta para el ingreso a la unidad de información.
- Orientar al usuario en el uso y manejo del catálogo electrónico.
- Buscar el material de la información solicitado impreso o electrónico.
- Llenar el formato de préstamo según servicio solicitado cumpliendo las normas establecidas para tal fin.

- Entrega del material solicitado.
- Solicitar el documento de identidad al recibir el servicio.
- Asegurar que el material una vez es devuelto por el usuario este en las mismas condiciones de entrega.
- Ubicar los documentos en el lugar de origen una vez devuelto.
- Organizar periódicamente el exhibidor de las nuevas adquisiciones, u otras actividades (día de libro, biblioteca, etc.)

Funciones del área de Referencia de la Biblioteca Central Salomón de la Selva 2020.

Resguardar y custodiar los recursos y materiales de información del área asignada en la unidad de información.

- Controla el material de información facilitado a los usuarios en las unidades para evitar fuga y deterioro del mismo durante su uso.
- Elaborar solicitud de reclamo a estudiantes, docentes y trabajadores morosos.
- Elaborar y entregar solvencias a usuarios que lo solicitan.
- Garantizar el buen uso y cuidado del equipo asignado para su desempeño laboral.
- Ordenar el acervo bibliográfico y de hemeroteca.

Organizar según normas establecidas, las diferentes colecciones.

- Análisis documental según normas para su ingreso a la estantería y base de datos.
- Elaborar fichas y marbetes del material bibliográfico procesado.
- Colocar marbetes indicado al material bibliográfico.
- Ingresar el material procesado a la base de datos.
- Ubicar en el sector que corresponde.
- Elaborar y colocar rotulaciones por estantería.
- Colaborar con el scanner de referencial de colecciones.

Realizar informes y estadísticas de servicios.

- Controlar información (boletas) de material consultado y ubicado (libros y revistas) semanal por especialidades.
- Consolidar información visitas realizadas a la unidad de información de los usuarios internos y externos por recinto, turno y hora.
- Realizar estadísticas de actividades desarrolladas en su unidad.
- Realizar informes de ventas, multas o donaciones de libros (recibos).

Otras actividades

- Colaborar en la elaboración de inventarios y descarte del acervo.
- Colaborar en la capacitación del usuario.
- Asistir a actividades de proyección de la biblioteca tanto a nivel interno como externo.
- Colaborar en arreglo de salas, medios y laboratorios para actividades Institucionales.
- Participar en capacitaciones de bases de datos.

Funciones del área de Referencia de la Biblioteca Central Salomón de la Selva 2020.



Personal de la biblioteca Central Salomón de la Selva
Fotografía descargada de página: www.biblio.unan.edu.ni.

9.5. Resultados

Análisis de Resultados

Para todo estudio es necesario primeramente conocer de donde provienen los datos, como estos fueron recolectados y el contexto en el cual se presentan los hallazgos para satisfacer lo planteado en los objetivos que dirigieron la investigación.

La base de datos proviene de la encuesta a los usuarios de la sala referencial de la Biblioteca Universitaria Salomón de la Selva para valorar la calidad de atención que se les brinda, las dificultades que se les presenta al requerir información y las recomendaciones que estos usuarios proponen para mejorar la calidad en la atención que se brinda por parte de los especialistas en gestión de la información que laboran en la sala de referencia.

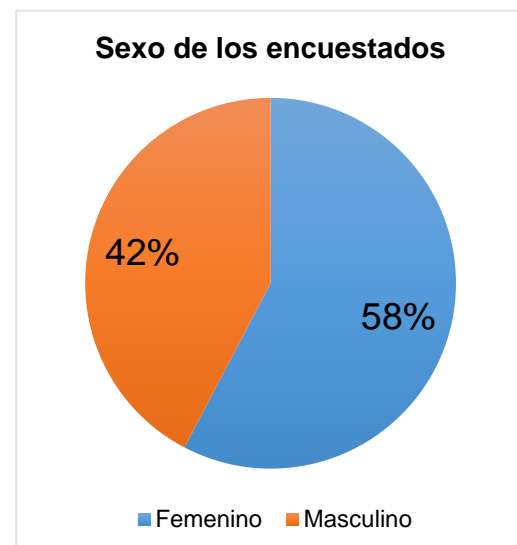
El total de la población que se tomará en cuenta para el cálculo de la muestra, será a partir de 1,746 usuarios que asistieron a la sala de refencia en el segundo semestre del año 2019.

Análisis descriptivo

Se realiza un análisis descriptivo de la base para después tomar decisiones con respecto a las valoraciones y recomendaciones de los usuarios del área referencial.

Sexo de los encuestados.

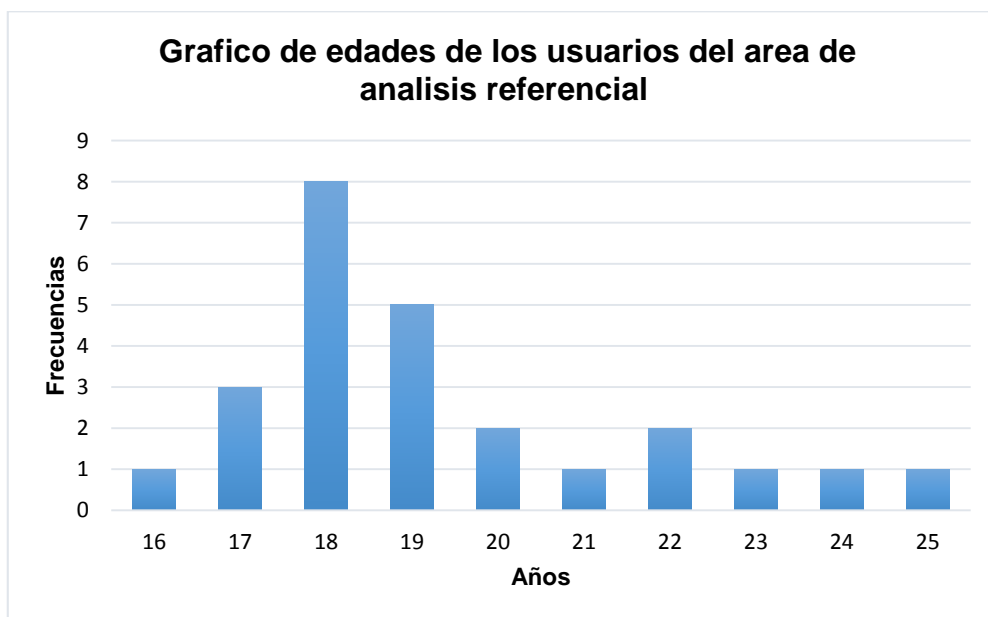
Sexo de los usuarios	
Femenino	15
Masculino	11
Total	26



Edades de los encuestados.

Tabla de frecuencias de las edades de los encuestados usuarios del área de análisis referencial				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edades de los encuestados	16	1	3.8	4.0
	17	3	11.5	16.0
	18	8	30.8	48.0
	19	5	19.2	68.0
	20	2	7.7	76.0
	21	1	3.8	80.0
	22	2	7.7	88.0
	23	1	3.8	92.0
	24	1	3.8	96.0
	25	1	3.8	100.0
	Total	25	96.2	
	Perdidos	1	3.8	
Total		26	100.0	

Tabla de Frecuencias de las edades de los encuestados con su respectivo porcentaje, el grupo de edades con mayor frecuencia es de personas con 18 años con 8 encuestados que representa el 30%. El porcentaje acumulado es una forma de leer la composición de las edades en la base. Un ejemplo de esto podría ser que la mayor cantidad de individuos encuestados está en las edades de 17 a 20 años.



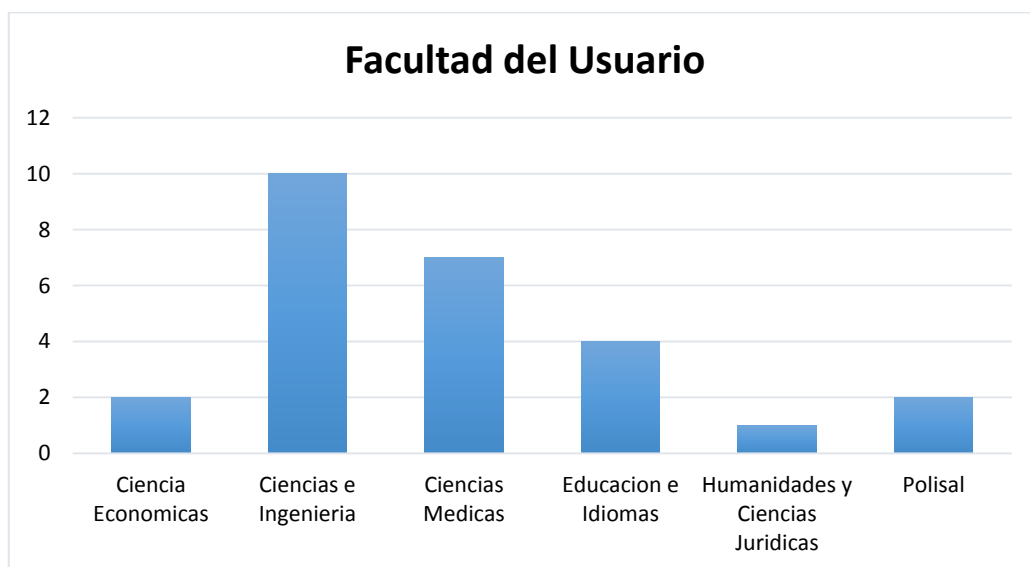
Se muestra de manera gráfica la frecuencia de edades de los encuestados.

Facultad y carreras de los encuestados

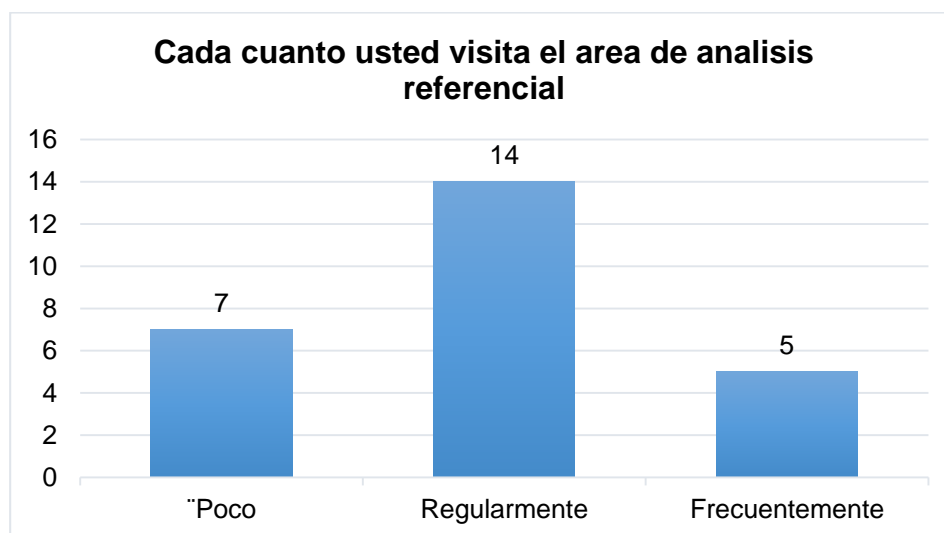
Facultad del Usuario			
		Frecuencia	Porcentaje
Facultades	Ciencia Económicas	2	7.7
	Ciencias e Ingeniería	10	38.5
	Ciencias Medicas	7	26.9
	Educación e Idiomas	4	15.4
	Humanidades y Ciencias Jurídicas	1	3.8
	Polisal	2	7.7
	Total	26	100.0

Carreras de los usuarios			
		Frecuencia	Porcentaje
Carreras	Banca y finanzas	2	7.7
	Bioanálisis clínico	1	3.8
	Ciencias naturales	1	3.8

Geofísica	3	11.5
Ing. Ciencias de la computación	6	23.1
Ing. Geológica	1	3.8
Lengua y literatura	2	7.7
Matemática	1	3.8
Medicina	7	26.9
Microbiología	1	3.8
Psicología	1	3.8
Total	26	100.0



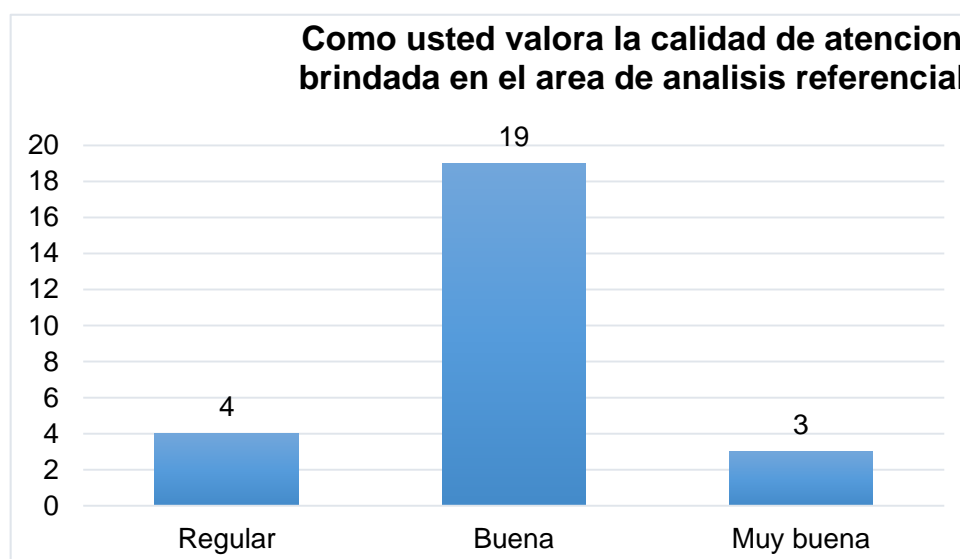
Cada cuanto usted visita el área de análisis referencial		
	Frecuencia	Porcentaje
Poco	7	26.9
Regularmente	14	53.8
Frecuentemente	5	19.2
Total	26	100.0



Como usted valora la calidad de atención brindada en el área de análisis referencial		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	15.4
Buena	19	73.1
Muy buena	3	11.5
Total	26	100.0

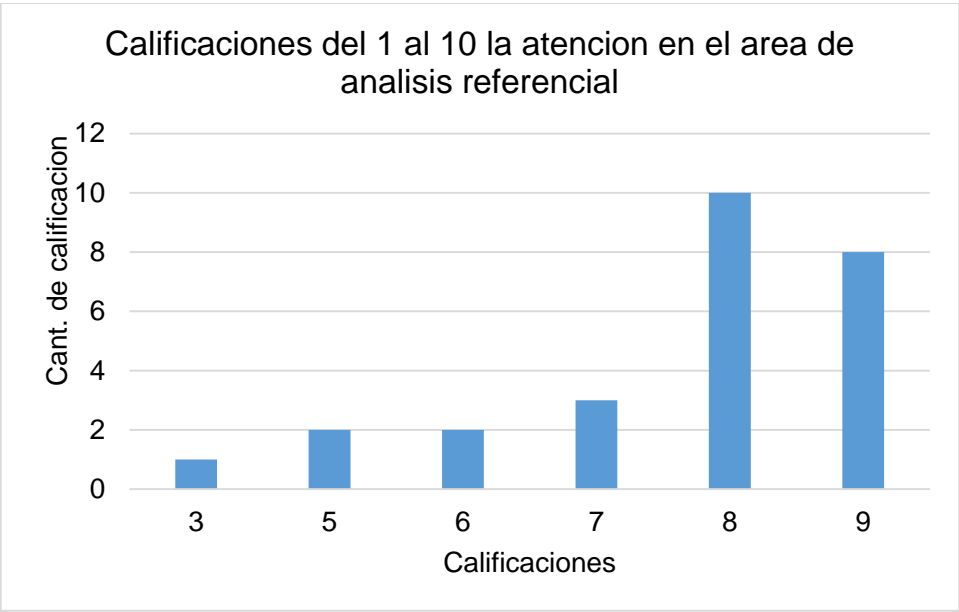
Al momento de realizar las encuestas pensamos en ¿cuál sería la manera correcta de consultarle a cada uno de los usuarios cómo valora la calidad de atención que recibe al visitar la sala de Análisis Referencial de la Biblioteca Central Salomón de la Selva

De la manera que cada uno de los usuarios logran darnos una respuesta más directa, sencilla y aclarando nuestras dudas decidimos preguntar de la siguiente manera:



Este fue el resultado que obtuvimos.

Del 1 al 10 cuanto calificaría la atención en el área de análisis referencial		
Calificación del 1 al 10	Frecuencia	Porcentaje
3	1	3.8
5	2	7.7
6	2	7.7
7	3	11.5
8	10	38.5
9	8	30.8
Total	26	100.0



Resúmenes básicos sobre la valoración de los usuarios con respecto al área de análisis referencial. Al consultarles a los usuarios las dificultades al requerir información estas fueron las respuestas que cada uno de ellos dieron:

Dificultades al requerir información	Frecuencia
Cuando necesito ayuda no están	2
El personal es odioso	1
No se esfuerzan para dar una mejor explicación	1
Reflejar si se encuentran en físico algún documento	1
Si al no conocer la forma de búsqueda de algunos libros	1
Si pocos libros y muy antiguos	1
Si por lo general siempre tengo dudas y al hacer preguntas al personal contestan de forma inadecuada	1
No tenemos problemas	18

Y en base a las dificultades pudiesen dar sus recomendaciones y sugerencias para mejorar el servicio.

Recomendaciones	Frecuencia
Capacitar al personal para tratar mejor al usuario	2
Cierran muy temprano	1
Documentar más al personal	1
Reflejar que documento que está en digital o en físico	1
Mas acceso a computadoras	1
Mas maquinas	1
Más personal	1
Mas silencio en el área	1
Más tiempo para usar el servicio	1
Mejor Personal	1
Mejora a los medios de búsqueda de libros	1
Mejorar computadoras	1
Menos atraso al momento de llenar la boleta	1
Tener más libros	1
No	11

Estas recomendaciones fueron brindadas directamente por los usuarios según las dificultades o inconvenientes que se presentan al visitar la sala y estas se brindaron para mejorar el servicio que reciben cada uno de ellos.

10.Conclusiones

La unidad de información y sala de análisis referencial es vital para los usuarios que la visitan a diario por que en ella se encuentra documentación física que sirve a los usuarios para su propia investigación.

El área de análisis referencial de la biblioteca Salomón de la Selva es la encargada de brindar servicio de información y documentación a cada uno de los usuarios que la visitan. El que hacer de cada uno de las personas que laboran en esta unidad es de suma importancia porque sugieren otro documento al momento de no encontrar el que se solicita.

Según las encuestas realizadas a los usuarios la mayoría no tienen problemas al requerir información al visitar la sala de análisis referencial, pero algunos usuarios manifestaron inquietudes a la hora de necesitar información el personal no está para apoyarlos. Hay usuarios que están inconformes porque no hay mucha documentación y otros están obsoletos.

11. RECOMENDACIONES

- Retroalimentar y reconstruir el concepto de calidad de atención que posee el personal de la unidad de Análisis Referencial a través de capacitaciones.
- Brindar capacitaciones de plataformas y bases de datos a todos los usuarios de la Biblioteca para obtener mejores resultados al momento de búsqueda de información.
- Mejorar documentación física y actualizar bases de datos ya que algunos usuarios piensan que los documentos en físico están muy deteriorados y otros documentos no están en digital.
- Acondicionar la unidad de Información en el área de estantería ya que el espacio es muy reducido al momento de realizar la búsqueda del documento.
- Ubicaciones de buzón de sugerencia.

12.Bibliografía

Asamblea Nacional. Ley 704. Ley creadora del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación y Reguladora del Consejo Nacional de Evaluación de Acreditación.

UNAN Managua. (2019). *Sitio Web UNAN-Managua*.

UNAN-Managua. (2019). *Biblioteca unan managua*. Obtenido de www.biblio.unan.edu.ni

Rugama Mojica, D (2007). Percepciones de los usuarios al requerir información en Vicerrectoría Administrativa de la Universidad Centro Americana UCA. Funciones del área de Referencia de la Biblioteca Central Salomón de la Selva 2020.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Plataformas virtuales de la Biblioteca Central Salomón de la Selva. Recuperado de: [http: www.biblio.unan.edu.ni](http://www.biblio.unan.edu.ni)

13. Anexos



Entrada a la biblioteca central Salomón de la Selva en la UNAN-Managua.
Tomada el día 20 de noviembre 2019 por autoras del trabajo.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Encuesta a usuarios de la sala de referencia

Esta encuesta está dirigida a los usuarios de la sala referencial de la Biblioteca universitaria Salomón de la Selva para valorar la calidad de atención que esta recibe. Agradeciendo ante mano su colaboración noviembre 2019.

Datos generales.

Sexo: F ☐ M ☐ Edad: _____

Facultad: _____ Carrera: _____

Función del Usuario: Estudiante: _____ Docente: _____ Visitante: _____

Marque con una X las siguientes preguntas.

Cada cuanto usted visita el área de análisis referencial de la Biblioteca UNAN-Managua.

Primera vez ☐ Poco ☐ Regularmente ☐ Frecuentemente ☐

Como usted valora la calidad de atención brindada en el área de análisis referencial.

Mala ☐ Regular ☐ Buena ☐ Muy Buena ☐

Del 1 al 10 cuanto calificaría la atención en el área de análisis referencial.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Responda brevemente:

Ha tenido dificultades al requerir información en el área referencial, Explique.

Que recomendaría usted para mejorar el área de análisis referencial.



**Sala de lectura en el área de Análisis Referencial
de la Biblioteca Central salomón de la Selva.
Tomada el día 20 de noviembre del 2019.
Por autoras del trabajo.**



**Mural del mes de noviembre alusivo al día de Bibliotecario
Tomada el día 20 de noviembre 2019. Por autoras del trabajo**